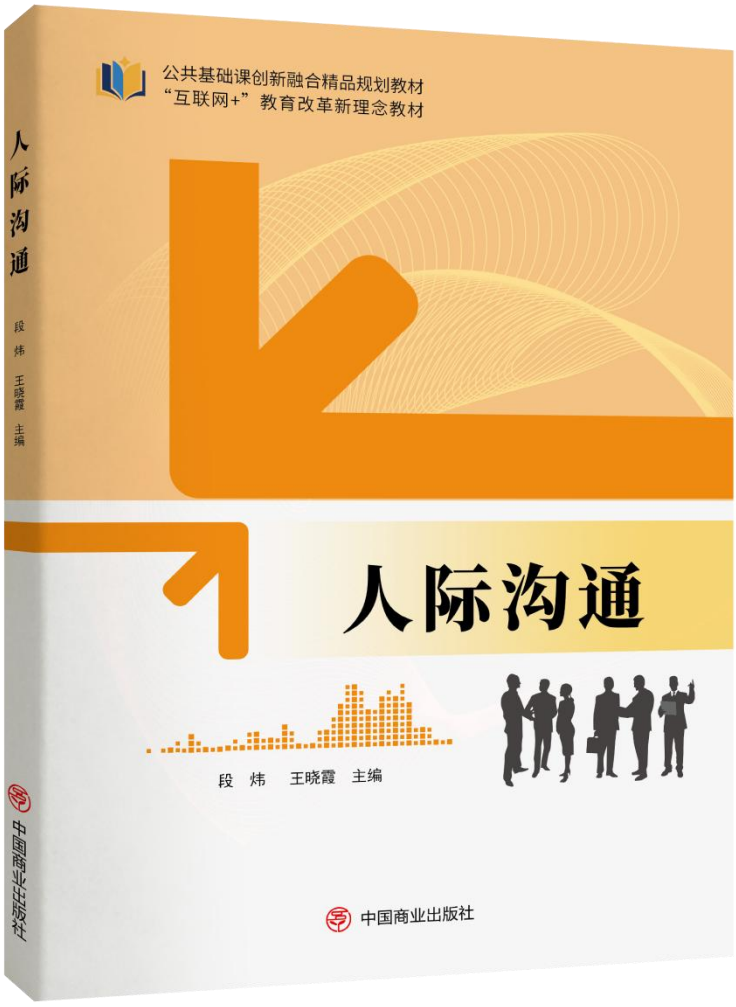
人际沟通



类目：经济管理类
书名：人际沟通
主编：段 炜　王晓霞
出版社：中国商业出版社
开本：大 16 开
书号：978-7-5208-2942-7
使用层次：通用
出版时间：2024 年 5 月
定价：48.00 元
印刷方式：双色
是否有资源：是

责任编辑：管明林
封面设计：旗语书装

公共基础课创新融合精品规划教材
“互联网+”教育改革新理念教材

人际沟通

段炜 王晓霞 主编





人际沟通

段 炜 王晓霞 主编





学习资源库

ISBN 978-7-5208-2942-7
9 787520 829427 >
定价：48.00元

中国商业出版社

中国商业出版社

公共基础课创新融合精品规划教材
“互联网 +”教育改革新理念教材

人际沟通

段　炜　王晓霞　主　编
孙红梅　孙　慧　白　冰　马秀华　副主编
刘秀梅　段玮玮　张　伟



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通 / 段炜，王晓霞主编. -- 北京 ：中国商业出版社，2024. 5 -- ISBN 978-7-5208-2942-7

Ⅰ. C912. 11

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 20241VY276 号

责任编辑：管明林

中国商业出版社出版发行

（www.zgsycb.com 100053 北京广安门内报国寺 1 号）

总编室：010-63180647 编辑室：010-83114579

发行部：010-83120835/8286

新华书店经销

唐山唐文印刷有限公司印刷

*

880 毫米×1230 毫米 16 开 12.5 印张 292 千字

2024 年 5 月第 1 版 2024 年 5 月第 1 次印刷

定价：48.00 元

* * * *

（如有印装质量问题可更换）

前　言

为贯彻落实《中共中央关于认真学习宣传贯彻党的二十大精神的决定》，根据国家教材委员会办公室《关于做好党的二十大精神进教材工作的通知》（国教材办〔2022〕3号）要求，推动党的二十大精神进教材、进课堂、进头脑，及时全面准确在学校教材中落实党的二十大精神。我们特组织编写了本书。

人际沟通能力是一个人生存和发展必不可少的条件，也是一个人获得幸福生活的基本要素。无论人类社会发展到什么样的时代，任何人都不可能脱离他人而孤立生存。人们为了正常的生活、工作和学习，就必须与他人沟通思想、交流感情、协调关系。事实证明，良好的人际关系，可以增强集体的凝聚力和战斗力，激发和调动人们的积极性与创造力，进而推动社会的进步。在和谐、融洽的人际沟通中，人的个性可以受到良好的熏陶，得到健康发展。

当前，在各类学生的能力结构中，人际沟通能力是最为薄弱的一环。现在的企业和社会不再钟情于那些只知道埋头读书的学生了，它们不仅要求学生要有扎实的专业知识与技能，而且要求他们有较强的人际沟通能力，能与各种性格的人结成工作团队。面对企业和社会对人才的能力要求，同学们必须学习人际沟通的基本知识，尽快地在生活实践中锻炼自己，全方位提升自己的人际沟通能力。

本书主要内容包括沟通基础、人际关系、言语沟通、非语言沟通、有效倾听、交谈艺术、职场沟通、团队沟通、交友沟通、交往沟通、化解沟通难题等。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，敬请各位同行和广大读者批评指正。

编　者

2023年12月

目　录

第一章　沟通基础 …… 1

第一节　沟通的含义与类型 …… 4

第二节　人际沟通的概念与特征 …… 13

第二章　人际关系 …… 17

第一节　人际关系的性质 …… 18

第二节　人际关系与人际沟通 …… 20

第三节　人际关系成功之道 …… 24

第四节　人际关系理论 …… 28

第三章　言语沟通 …… 37

第一节　言语沟通的性质 …… 38

第二节　言语沟通的基本原则 …… 41

第三节　言语沟通艺术 …… 44

第四节　言语沟通的综合应用 …… 50

第四章　非语言沟通 …… 57

第一节　非语言沟通的性质 …… 58

第二节　主要非语言沟通的概述 …… 65

第五章　有效倾听 …… 75

第一节　倾听概述 …… 77

第二节　倾听障碍与策略 …… 80

第三节　有效倾听的方法 …… 86

第六章 交谈艺术 …… 91
第一节 交谈的性质 …… 93
第二节 提问艺术 …… 97
第三节 核实技巧 …… 99

第七章 职场沟通 …… 103
第一节 与领导沟通 …… 104
第二节 与同事沟通 …… 112
第三节 与下属沟通 …… 118

第八章 团队沟通 …… 123
第一节 团队概述 …… 124
第二节 团队沟通概述 …… 130

第九章 交友沟通 …… 139
第一节 交友的基本原则 …… 140
第二节 交友沟通的技巧 …… 143
第三节 交友沟通的忌讳 …… 154

第十章 交往沟通 …… 157
第一节 介绍 …… 159
第二节 称呼 …… 161
第三节 拜访 …… 164
第四节 问候 …… 166
第五节 探望 …… 167

第十一章 化解沟通难题 …… 171
第一节 沟通地点与时间的选择 …… 172
第二节 应对难沟通的人 …… 176
第三节 应对难处理的事 …… 185

参考文献 …… 194

第一章
沟通基础

一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外的85%要依赖人际关系、处世技巧。软与硬是相对而言的。专业的技术是硬本领，善于处理人际关系的交际本领则是软本领。

——戴尔·卡耐基

● 引入案例

1967 年 8 月 23 日，科马洛夫一个人驾驶“联盟一号”宇宙飞船，经过一天一夜的太空飞行之后，圆满地完成了任务，胜利返航。

此刻全国的电视观众都在收看宇宙飞船的返航实况，科马洛夫的母亲、妻子、女儿和几千名各界人士都在飞船着陆基地等待迎接这位航天勇士。但是，当宇宙飞船返回大气层后，需要打开降落伞以减慢飞船速度时，科马洛夫突然发现无论用什么办法也打不开降落伞了。面对这一突发事故，地面指挥中心的工作人员异常焦灼，他们采取了一切可能的救助措施，想帮助他排除故障，但都无济于事。

地面指挥中心马上向国家领导人请示，国家领导人研究后，同意向全国公民公布实况。当时最著名的播音员以沉重的语调宣布：“联盟一号”宇宙飞船由于无法排除故障，不能减速，两小时后将在着陆基地附近坠毁，我们将目睹民族英雄科马洛夫殉难。

举国上下都被这则消息震撼了，沉浸在巨大悲痛之中的亿万颗心，无不焦虑地关注着科马洛夫和他的亲人。指挥中心的工作人员更是珍惜这剩下的两小时。他们把科马洛夫的亲人请到指挥台，让他们在这最后的两小时和屏幕中的科马洛夫在一起。指挥中心首长与科马洛夫通话：“科马洛夫同志，看见你的亲人了吗？请和他们讲话。”科马洛夫看见了自己年迈的母亲，看见了妻子、女儿。他显得很激动，但他还是控制住自己的情绪并说道：“首长，属于我的时间不多了，我想先把这次飞行探险情况向您报告，这是比生命更重要的东西。”和科马洛夫通话的首长激动得热泪盈眶，他哽咽着说：“谢谢你，录音已经准备好了，请讲吧。”科马洛夫点点头开始了急促却坦然的讲述，因为他讲述的内容关系到国家机密，指挥中心暂时关掉了电视直播的录音传递，全国电视观众只能通过屏幕观看他的形象。

时间一分一秒地过去了，科马洛夫的生命也在分分秒秒中消逝。包括苏联最高领导人在内的几亿人的心，不由得加剧了跳动。而被举国关注的科马洛夫却目光镇静，就像坐在办公室里正常工作一样，神色是那样认真，态度是那样从容。科马洛夫汇报完了，声音开关被打开，国家领导人第一个接过话筒，他很想讲得快点，好把时间留给科马洛夫的亲人，可他嗓子里仿佛塞着一团东西，怎么也讲不快。他说：“尊敬的弗拉迪米尔·科马洛夫同志，我代表最高苏维埃向你宣布——你是苏联的英雄，人民的好儿子！人民永远怀念你，广袤的太空永远记住你！你是人民的骄傲！科马洛夫同志，你还有什么要求请告诉我，我会帮你的。”

科马洛夫眼含热泪说：“谢谢！谢谢最高苏维埃授予我这个光荣的称号！我是一名宇航员，为宇航事业献身是神圣的，我无怨无悔！”

领导人还能说什么，他把话筒默默地递给科马洛夫的母亲。世界上最残酷的事情莫过于母亲眼看着自己的儿子死去。此时科马洛夫满头白发的母亲，心像刀扎似的疼痛，说道：“儿子，我的好儿子，你……”她有太多的话要说，却不知先说什么好。科马洛夫脸上露出了笑容，并说道：“妈妈，您的图像我看得非常清楚，每一根白发都能看清，您能

看清我吗?”母亲回答道：“能。看得很清，儿啊，妈妈一切都很好，你放心吧!”此时泪水已经蒙眬了她的双眼。老太太把话筒交给儿媳妇——科马洛夫的妻子。科马洛夫给妻子送了一个调皮而又深情的飞吻。妻子拿着话筒刚说：“亲爱的，我好想你!”就泪如雨下，再也说不出话来。

科马洛夫也很动情，他稳定了一下情绪，然后脱下宇航服，又拿出一支金笔对妻子说：“亲爱的，这支金笔随我飞入太空，是我珍贵的东西，我用宇航服把它包好，待会儿的大爆炸，不会对它造成损伤的。请你把它转赠给你未来的丈夫。我想我不会下地狱，我会在天堂里祝你们幸福。”如诉如泣的语调，包含了科马洛夫对妻子的爱，对生活的爱，屏幕前的人全落泪了。

科马洛夫的女儿接过话筒，说道：“爸爸！我的好爸爸!”已经泣不成声。看到 12 岁的女儿，科马洛夫的眼睛里骤然飘过一片阴云，说道：“女儿，你不要哭。”女儿说道：“我不哭，爸爸，你是苏联英雄。我只想告诉你，英雄的女儿，是会像英雄那样生活的!”

坚强的科马洛夫这时禁不住落泪了，说道：“好孩子，记住这一天，以后每年的这个日子，到坟前献一朵花，和爸爸谈谈学习情况。好女儿，爸爸就要走了，告诉爸爸你长大了想干什么?”

“像爸爸一样，当宇航员!”

科马洛夫又一次落泪了，说道：“你真好，可是我要告诉你，也告诉全国的小朋友，请你们学习时，认真对待每一个小数点，每一个标点符号。‘联盟一号’今天发生的一切，就因为在地面做检查时，忽略了一个小数点，这场悲剧，也可以叫作对一个小数点的疏忽。同学们记住它吧!”

科马洛夫讲到这里，看了看表还有 7 分钟。他毅然地和女儿挥挥手，面向全国的电视观众，说道：“同胞们，请允许我在这太空中与你们告别……再见了!”

“等一等!”一位青年发疯一般冲进指挥台，抢过了话筒：“科马洛夫同志，请让我与你说 1 分钟的话！科马洛夫，我是你的情敌，是你情人的丈夫。一小时前，我发誓要杀死你。现在我明白了，她为什么会爱你，你是最崇高、最伟大的男子汉！就让她爱你吧！我也爱你！全苏联人都爱你！全世界的人都爱你!”

科马洛夫这时太激动了，说道：“谢谢啦！全国全世界的同胞们，我也爱你们！正因为我们的生活充满了爱，上帝才这样爱我，让我从千万里的高空飞向大地，在火与光的歌声里获得新生。同胞们，请与我一起喊——人民万岁！科学万岁!”

科马洛夫向人们亲切地挥着手，继续说道：“我已经看见大地了，大地很美。如果上帝让我转世投胎，我还要当宇航员，我和女儿一起重上太空。因为太空很有意思，很好玩，真的，太空很好玩……”“轰隆”——一声爆炸，整个苏联一片寂静。人们纷纷走上街头，向着飞船坠毁的方向默默地哀悼，哀悼……

——选自《悲壮的两小时》

案例讨论：

分别找出科马洛夫与亲人诀别时沟通的语言和非语言的表现，体会沟通者的情感。

第一节 沟通的含义与类型

一、人际关系与沟通

人的社会性决定了人与人之间必须沟通和交流信息，从而达到生存、交往、合作和创造的目的，推动社会的不断进步和发展。沟通是形成人际关系的手段，但沟通不是与生俱来的一种本能，而是一种能力，是可以在学习与工作实践中通过培养和训练而不断提高的。在现代社会，人们每天都在进行信息沟通，沟通已成为人们社会生活中的一个重要组成部分。有效的沟通有助于人们保持和改善相互关系，有助于给人们带来事业的成功和生活的快乐。

沟通的研究始于美国 20 世纪 30—40 年代，70 年代末传入我国，最初沟通是指信息的传递和交流。在现代意义上，沟通是指信息发送者凭借一定的渠道（媒介），将信息发送给既定对象（接收者），以寻求反馈从而达到相互理解的过程。沟通的结果不但使双方相互影响，而且能使双方建立起一定的关系。

沟通有三种形式，即通信工具间的信息交流，人与机器间的信息交流以及人与人之间的信息交流。本书所指的沟通是人与人之间的信息交流，这是沟通中最重要的一种，它使观念、思想、情感和技能在个人或群体间传播，使人类在社会生活中能有效发挥作用，建立和维持工作生活中的相互关系。

（一）沟通是人类的一项基本活动

（1）人类是需要沟通的。沟通是形成人际关系的手段。人们通过沟通与周围的社会环境相联系，而社会又是由人们互相沟通所维持的关系组成的网。沟通就像血液流经人的心血管系统一样流过社会系统，为整个有机体服务。因此，沟通是一项自然而然的、必需的、无所不在的活动。

（2）沟通的主体是人。沟通不是人类所特有的现象，人类社会以外的自然界也存在沟通，在动物界中也存在信息沟通现象。

（二）沟通是一门科学

沟通与传播学相联系，是海外学者于 20 世纪 70 年代末 80 年代初引入中国的。

（1）沟通的渊源。作为传播学的核心概念，原译自英语 Communicate，又可译为传达、传染、通信、交换、交流、交通、交际、交往等。国内一般译为交流、沟通和传播。本书将以沟通作为学科的中心术语，同时以传播、交流、交际、交往作为表述的近义词语。

（2）沟通的学科定义。据不完全统计，沟通的定义迄今有 150 多个，具有代表性的大致有以下四种：

①共享说：强调沟通是传者与受者对信息的分享。美国传播学家施拉姆认为，我们在沟通的时候，是努力想同谁确立共同的东西，即我们努力想共享信息、思想或态度。

②交流说：强调沟通是有来有往的、双向的活动。美国学者霍本认为，沟通即用语言交流思想。

③影响（劝服）说：强调沟通是传者欲对受者（通过劝服）施加影响的行为。美国学者露西和彼得森认为，“沟通”这一概念包含人与人之间相互影响的全部过程。

④符号（信息）说：“强调沟通是符号（或信息）的流动。美国学者贝雷尔森认为，沟通是通过大众传播和人际沟通的主要媒介所进行的符号的传送。

二、沟通的基本要素

沟通过程主要由七种基本要素组成，包括信息背景、信息发送者、信息、信息接收者、渠道（媒介）、反馈和环境。

（一）信息背景

信息背景是指引发沟通的原因。一个信息的产生，常受信息发送者过去的体验、对当前环境的感受和对未来的预期等影响，这就是信息的背景因素。而这些背景可能是清晰的，也可能是模糊的，因此，在了解信息时应考虑背景因素，以帮助理解信息的表面和背景的完整含义。

（二）信息发送者

信息发送者是指沟通过程中发送信息的主体，包含个人和团体，这也是信息的来源。

（三）信息

信息是指信息发送者所要传达的观念、思想、意见、情感等具体内容。没有信息的材料不需要媒介去传达，也不需要信息接收者接收。因此，信息是沟通活动的最基本要素。所有的沟通信息都是由语言和非语言行为传递的内容。

（四）信息接收者

信息接收者是指接收信息的对象，可以是个人或团体，其接收信息后，必须解释信息的含义才能理解其意思。信息接收者的情绪、经历、知识水平、能力等背景的不同，对所接收的信息也会有不同的理解。信息发送者与接收者的理解或解释正好相同，说明沟通是成功的。

（五）渠道（媒介）

渠道是指完成信息传递的途径，是连接信息发送者和接收者的桥梁。不同的信息内容在不同的沟通形式中可能有不同的传递渠道。例如，在面对面的沟通中，信息传递渠道主要是五官的感觉（包括视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉等），如护士将手放在患者额头或手上，就是将关心、同情和安慰等信息通过触觉传递给患者。大众传播媒介则以电视、电影、网络、广播、书籍、报刊和电话等为渠道。一些非语言的信息还可以通过信息发送者的表情、手势、服饰、姿态等渠道传递。在沟通过程中，信息往往是由多种渠道传播的。

（六）反馈

反馈是指信息接收者将信息加工转化为结果，再将结果回传给信息发送者的过程，也可理解为信息接收者对信息发送者的反应。反馈使得沟通成为一个交互过程，它告诉信息发送者信息接收者接收和理解每个信息的状态与反应。沟通过程中信息发送者要随时注意反馈，并了解他人是否领会和理解每个信息传达的准确意义，根据反馈情况不断调整发出的信息，以达到有效的沟通效果。

在面对面的沟通环境下，反馈的发生更直接和迅速。在科技发达、沟通手段先进的当今社会，虽然电话（手机）、传真、互联网等越来越多地成为人们交流的方式，促进了沟通，但也相对减少了人们直接面对面沟通的环境，使反馈部分被削弱了。因此，我们不能忽视在工作生活中与人直接相处的沟通机会。

（七）环境

环境是指沟通发生的场所（如食堂、教室、寝室等）和环境条件。环境条件会对沟通产生重要影响。一般而言，正式的沟通只适合在正式的环境中进行，如礼堂适合于表演或演讲，但不适宜交谈，另外，当环境变化时沟通大多也应该发生改变。当周围的环境过于嘈杂、温度过高或过低、沟通双方的情绪不稳定或思想不集中、双方观念不同或带有偏见也会影响或干扰沟通的正常进行。

小贴士

美国护理专家罗杰斯1986年的研究表明，单纯听过的内容可记住5%，见到的内容可记住30%，讨论过的内容可记住50%，动手做的事情可记住75%，教别人做的事情可记住90%。

启示：在人与人的沟通过程中，信息发送者应尽可能使用多种沟通渠道，使信息接收者能更多、更好、更快地接收和理解这些信息，从而促进有效的沟通。

三、沟通的类型

沟通的过程是动态的，且形式多样，可以根据不同的标准将沟通划分为以下五种不同的类型。

（一）语言沟通和非语言沟通

根据沟通所用的不同符号系统，沟通分为语言沟通和非语言沟通。

1. 语言沟通

语言沟通是指用语言符号实现的沟通。语言是人类社会中客观存在的现象，不仅是人际交流中最有效和最便捷的媒介，也是与他人共享文化经验的重要工具，它使人与人的沟通可以超

越时空的限制。

语言有口语与文字两种形式。现代电子科技十分发达，越来越多的人选择电子媒介沟通。在语言沟通中，可以将工具信息传递的方式分为以下三种形式：

（1）口头语言沟通：

第一，口头语言多属面对面的沟通，因情感最容易交流而让人感到比较亲切，且反馈及时、直接，若配合表情、服饰、姿态等非语言沟通方式则更有利于双向沟通。

第二，口头语言沟通相当于书面语言沟通，沟通更灵活、便捷，弹性更大，时间可长可短，内容可深可浅。

第三，在信息传达过程中，借助口头语言传达的意义损失最少。语言和它本身所包含的意义是联系在一起的，在说和听的传递过程中，接收者可及时完整地理解发送者的语言意义，但可能难以马上理解或只能部分理解，这说明语言本身的意义在沟通过程中的损失，这种损失是不可避免的，它与沟通双方的条件有关。但口头语言沟通有及时补充、当场纠正的机会，因此，语言本身意义的损失是最少的。

如果信息发送者预先备稿，信息接收者通过做笔记或进行录音可使信息可靠，并且还可作为法律或相关依据予以保留。

（2）书面语言沟通：借助于书面文字或符号材料实现的沟通，它包括阅读和写作等一切传递、接收书面文字或符号的手段，如记录、书信、通知、布告、协议、专业文书等。书面语言沟通不受时空的限制，具有便于修改、有形展示、法律保护、长期保存等优点。把东西写下来，可以促使人们对自己要表达的东西更加认真地思考。因此，书面沟通显得更加严密，逻辑性强，条理清晰。书面语言在正式发表之前进行了反复修改，减少了情绪、他人的观点等因素对信息传达的影响，使作者欲表达的信息能够被充分理解，并按各自的需要将信息加以编码、储存和提取。

书面语言沟通也有不足，相对于口头语言沟通，其消耗时间较长，同等时间内，口头语言沟通比书面语言沟通所表达的信息要多许多。据统计，花 1 小时写出来的书面文字只需 15 分钟就可以说完。此外，书面语言沟通不能及时提供信息反馈，无法确保发送者所发出的信息是否收到，信息是否得以正确理解。

（3）电子媒体沟通：通过电子媒介进行的沟通，它包括电话（手机）、电子邮件、网络沟通（QQ、微信）等。一般认为，此沟通方式既不算口头语言沟通，也不完全属于书面语言沟通，其中电话沟通偏向于后者，网络沟通则介于两种沟通方式之间。因为网络沟通可以化名或匿名，所以具有隐秘性，甚至可能具有不真实性。

2. 非语言沟通

非语言沟通是指借助非语言符号（如表情、手势、仪态、人体触摸、空间距离及非语言的声音等）实现的沟通。非语言沟通有三种方式：一是通过动态无声的目光、表情、手势等实现沟通；二是通过静态无声的身体姿势、空间距离及衣着等实现沟通，这两种非语言沟通统称身体语言沟通；三是通过声音，如重音、声调的变化和哭、笑、停顿等来实现的。在面对面的沟

通过程中，约有 65%的信息是靠非语言沟通来完成的。

人际沟通中的身体姿态、手势、面部表情、声音与语调等非语言的交流符号，可加强扩大语言性的信息，在特定的情境下可以具体表达语言之外的思想、情感或其他信息，其作用不容忽视。例如，学生干部在与同学的沟通中，如果他的仪表、身体姿势、眼神、面部表情、语调等运用得当，就能有效强化自身的特点，使对方产生亲切感、依赖感与安全感，能够积极配合其工作，从而达到预期的目的。因此，在人际沟通中应当重视语言沟通，但不可忽视非语言的积极作用。

（二）正式沟通和非正式沟通

根据沟通与组织系统的关系，沟通分为正式沟通和非正式沟通。

正式沟通是指在一定的组织系统中通过明文规定的渠道进行信息的传递与交流。例如，大学生在校期间参加的全体学生大会，工作后主管传达上级会议精神、职员向上级汇报工作、部门之间的工作往来等。正式沟通的特点是沟通渠道相对固定、信息传递准确，但传递速度相对较慢。在正式沟通中，常存在典型的“面具效应”，即人们的行为被掩饰，行为举止变得更加符合社会规范。

非正式沟通是指在正式组织系统以外进行的信息传递与交流，诸如人们私下交换意见、小群体私人聚会、议论某人某事、传播小道消息都属于非正式沟通。其特点是沟通形式灵活、信息传播速度快，但准确性不一定高。沟通者对于语言和非语言的信息使用比较随便，其思想、动机、情感、态度和目的也易在非正式沟通中展示出来，行为举止也要更接近本来面目。

（三）有意沟通与无意沟通

根据沟通的意识性是否明确，沟通分为有意沟通与无意沟通。

大多数情况下，沟通都具有一定的目的，这就是有意沟通。每一个沟通者对自己沟通的目的都会有所意识。谈话、打电话、写信、讲课甚至闲聊都是有意沟通。

无意沟通是在与人沟通时并未意识到沟通的发生。无意沟通常不易为人所意识，如考试期间，路过教室的教师下意识放慢脚步，降低说话声音。显然，这是教师与学生之间有了互相影响和信息沟通，而这种沟通是在无意识中发生的。

（四）单向沟通与双向沟通

根据沟通双方信息互动关系，沟通分为单向沟通和双向沟通。

单向沟通是指在信息沟通时，一方只发送信息，另一方只接收信息，接收者不再向发送者反馈信息。例如，作报告、演讲、下达指示等。

双向沟通是指在信息沟通时发送者不仅要发出信息，而且要听取接收者对信息的反馈，发送与反馈可多次进行，直到双方有了共同的理解为止。例如，护士和患者之间进行病史采集、健康指导等沟通过程。

（五）上行沟通、下行沟通和平行沟通

按信息流动的方向，沟通分为上行沟通、下行沟通和平行沟通。

上行沟通是指组织中职位较低者向职位较高者沟通。这种沟通有利于组织决策层了解组织内部运行情况及组织成员的意见，从而做出正确决策。

下行沟通是指组织中职位较高的成员主动向职位较低的成员沟通。其包括上级把政策、工作目标、计划和任务等向下级传达的沟通。

平行沟通是组织或群体中的同级机构和成员间的横向沟通。这种沟通有利于调整组织成员间关系，并增进相互间的合作和友谊。例如，学生会各部门间的协作、志愿者的交接工作等。

在人们的实际工作生活中，为了实现有效沟通，应从沟通的具体条件出发，把沟通的有效实现作为衡量标准来选择不同的沟通类型。应扬长避短，把各种沟通类型巧妙地结合起来，共同发挥它们的积极作用。

四、沟通的过程

（一）沟通过程的规律描述

温德尔·约翰逊从心理学角度这样描述沟通过程：

“一个事件发生了……

这一事件刺激 A 先生的眼、耳朵或其他感觉器官，造成……

神经搏动到达 A 先生的大脑，又到他的肌肉和腺线，这样就产生了紧张，未有语言之前的‘感觉’等，然后……

A 先生开始按照他惯用的语言表达方式把这些感觉变成字句，而且从‘他考虑到的’所有字句中……

他‘选择’或者抽象出某些字句，他以某种方式安排这些字句，然后……

通过声波和光波，A 先生对 B 先生讲话。

B 先生的眼和耳分别受到声波和光波的刺激，结果……

神经搏动到达 B 先生的大脑，又从大脑到他的肌肉和腺线，产生紧张（张力）、未讲话之前的‘感觉’等。

B 先生开始按照他惯用的语言表达方式把这些感觉变成字句，并且从“他考虑过的”所有字句中……

他‘选择’，或抽象出某些词，他以某种方式安排这些字词，然后 B 先生相应地讲话，或做出行动，从而刺激了 A 先生或其他某人这样，传播过程就继续进行下去……”

约翰逊美妙、简单地说明，目的在于描绘两个人在一起讲话时所发生的情况，包括两人小组、一个演讲会或一个讨论会，沟通的过程都是相同的。

（二）沟通过程图示

为了便于理解，参照如图 1-1 所示的沟通过程。

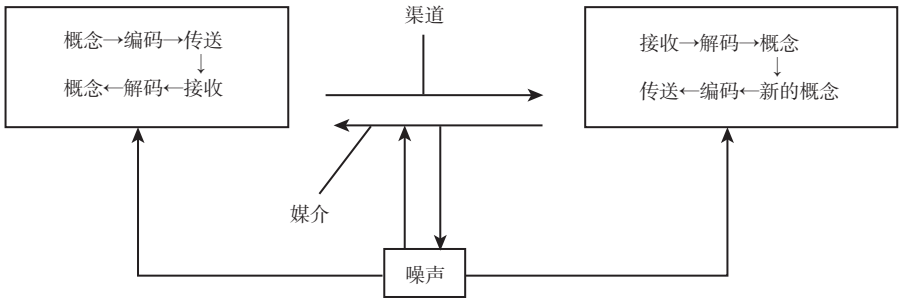


图 1-1　沟通过程

五、沟通的模式

在传播学中，沟通的基本模式有多种，但没有一个是被普遍认同的。

（一）拉斯韦尔沟通模式

1. 基本内容

最早的模式是美国政治学家拉斯韦尔提出的“5W”模式（见图 1-2）：“描述沟通行为的一个方便的方法，是回答下列五个问题：谁，说了什么，通过什么渠道，对谁，取得了什么效果？”

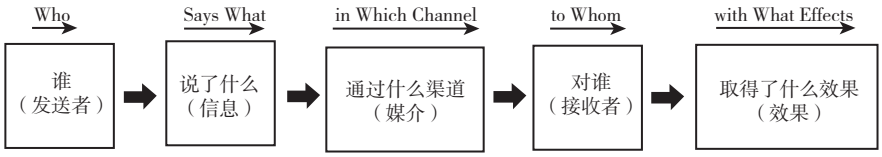


图 1-2　拉斯韦尔沟通模式

相应的研究领域包括控制研究、内容分析、媒介分析、受众分析和效果分析。

2. 特点

该模式注重沟通效果，尽管简单，但至今仍是指导人们沟通过程的方便的综合性方法，也是一种线性沟通模式。

（二）申农-韦弗模式

1. 基本内容

数学家申农及助手韦弗于 1949 年提出了申农-韦弗模式（见图 1-3）。

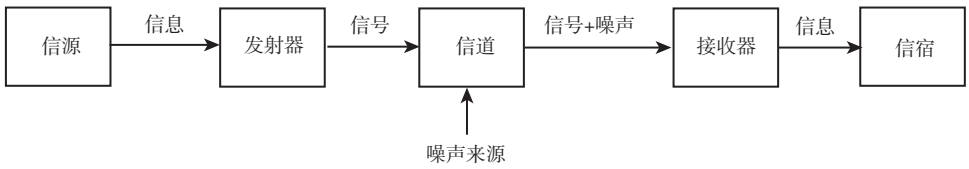


图 1-3　申农-韦弗模式（通信系统模型）

2. 特点

该模式提出了噪声概念，表明发出的信息和接收者收到的信息并不总是相同的。

（三）施拉姆沟通模式

1. 基本内容

较为流行的人际沟通模式是奥斯古德·施拉姆提出的环形模式（见图 1-4）。发送者和接收者在编码、阐释、解码、传递、接收时，形成一种环形的、相互影响和不断反馈的过程。施拉姆提出了编码、解码、反馈概念；参加交流的人既是信息发送者又是信息接收者的双重角色，对信息的编码、解码构成了人们的交流。该模式更注意交流的过程，而不是交流的效果。

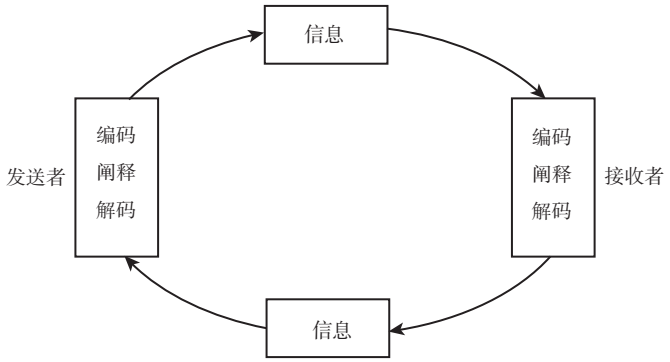


图 1-4　施拉姆沟通模式

2. 特点

这一沟通模式对人际沟通的情境更具有概括性和适应性，是一个易于分析的人际沟通模式。

总之，这些代表性模式都有助于人们理解普通意义上的沟通，从中可以寻找出沟通的基本因素。

六、沟通的能力与培养

（一）沟通能力及其必要性

沟通能力是一个人生存与发展的必备能力，也是决定一个人成功的必要条件。

1. 沟通能力的含义

一般来说，沟通能力是指沟通者所具备的能胜任沟通工作的优良主观条件，包含思维能力、表达能力、争辩能力、倾听能力和设计能力（形象设计、动作设计、环境设计），是一个人的知识、能力和品德等综合素质的体现。

2. 沟通能力的必要性

（1）职业工作需要沟通能力。各行各业，无论是会计、社会工作者、工程师，还是医生、

护士、教师、推销员，沟通的技能非常重要。许多职业不但需要专业知识和技能，而且越来越需要与他人沟通的能力。

（2）社会活动需要沟通能力。人们在生活中每时每刻都离不开实践活动，总不免要与他人沟通。但是，沟通本身也不是一件非常容易的事。例如：要向他人表达一个意思，始终说不清楚；要为他人办一件好事，但有可能弄巧成拙；本来想与他人解除原有的隔阂，但可能弄得更僵。所以现实的实践活动需要有一定的沟通能力。

（3）沟通也是个人身心健康的保证。与家人沟通，能使你享受天伦之乐；与恋人沟通，能使你品尝到爱情的甘甜；在孤独时，沟通会使你得到安慰；在忧愁时，沟通会使你得到快乐。英国著名文学家、哲学家培根有句名言：“如果你把快乐告诉朋友，你将获得两个快乐；如果你把忧愁向朋友倾吐，你将被分担一半忧愁。”

（二）沟通能力的培养

1. 沟通缺陷的成因

青少年缺乏沟通实践，对沟通的惧怕、忧虑和不适应，会形成沟通缺陷的恶性循环（见图 1-5）。害怕沟通是心理现象，有可能是生理反应，但更主要的是自身缺乏沟通能力导致的；不愿意沟通是一种观念，可能是生活中的挫折等因素导致的，但害怕沟通是它存在的一个主要原因；很少沟通属于一种实践活动，主要受人们不愿意沟通的观念支配。很少沟通的结果必然是沟通能力低。因此，实践活动是最基本、最关键的因素，它不仅明显地影响着人们的沟通心理和沟通认识，而且直接制约着人们的沟通能力。

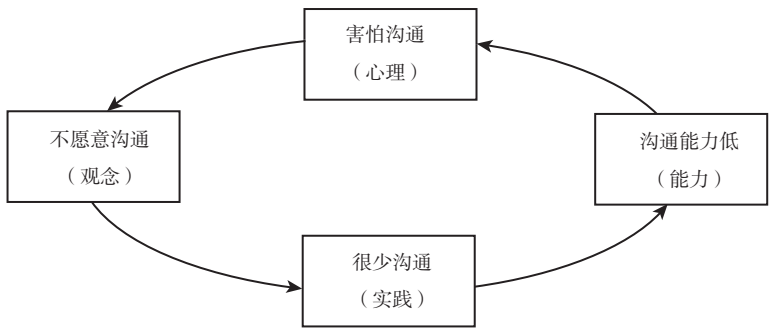


图 1-5　沟通缺陷的恶性循环

2. 提高沟通能力的途径

沟通能力不足不是某些人所独有的，良好的沟通能力也不是可望而不可即的，只要勇于实践、积极沟通，沟通能力就必然会提高。沟通能力的提高没有捷径，记住它，一分钟；理解它，一学期；实践它，一辈子。因为“听过、看过、做过，会理解得最好”！

第二节 人际沟通的概念与特征

人们在社会交往活动中，彼此需要传递思想、提供信息、说明需要、表达情感、传授知识和传播观点，需要倡导一定的思想、规范来帮助和鼓励对方做出某种决定，接受或转变某种行为，促使对方完成其所充当的社会角色和所承担的社会责任等，也就是说需要人与人之间的沟通。沟通是一种社会行为，也是人与人之间的复杂的联系过程，是人与人之间通过相互交往、相互作用和相互影响而建立人际关系的社会活动。有了这种沟通，人际关系才得以形成和发展。

一、人际沟通的概念

沟通可以是通信工具的信息交流，也可以是人与机器的信息交流，还可以是人与人之间的信息交流。人际沟通是指人与人之间的信息交流和传递。人与人之间的信息交流和传递是在社会生活中人与人之间的联系过程，在这一过程中沟通双方不仅是单纯的信息交流，彼此间还传递着观念、思想、情感、态度和意见等，从而建立起一定的人际关系。

我们把人的观念、思想、情感态度等看作信息，把人与人之间的沟通看作信息交流的过程。一般而言，要实现人际沟通，必须具备以下三个条件。

（一）沟通双方或多方对交流信息理解的一致性

当他们的共同点或相似点越多时，彼此对信息的理解越有可能趋于一致；否则，信息的失真度就会增加。

（二）沟通的信息要适当，通道要畅通

要保证沟通的效果，应根据信息的性质选择最适当的信息通道。只有信息通道和信息构成恰当的搭配，才能取得相得益彰的效果。同时，沟通过程不能受主客观因素的干扰，否则同样难以保证信息的真实可靠。

（三）沟通双方或多方要有一定的沟通能力与技巧

人与人之间的沟通，除工作之需外，还有愉悦心智、获取精神安慰等心理功能。根据不同需要采取不同的沟通方式，可达到不同的沟通效果。

在现实生活中，许多误会和冲突通常源于缺乏人际沟通。良好的人际沟通能促进人们之间的相互了解，协调人们的社会生活，使人们在社会中有效发挥作用。

二、人际沟通的特征

（一）双向沟通

沟通双方相互依赖，如演讲者离不开听众，听众又离不开演讲者。沟通者既不是完全的单方依赖，也不是完全的独立，而是沟通双方参与相互间的沟通行为所构成的有机整体，是双向的互动过程。即在一个完全的沟通过程中，沟通参与者几乎同时充当着沟通者和接收者的双重角色，犹如乒乓运动。

（二）双重手段

在面对面的沟通中，不但使用语言而且使用非语言，甚至非语言可能是人际沟通最主要的方式，例如情侣间的眉目传情，政敌间的紧紧握手。因为人际沟通并不限于传递观念、思想和情感的某一方面，而可能同时涉及这三个方面。即人际沟通不仅传递观念和思想，同时还传递情感。当你毕业参加工作后，告诉客户方案要延期一周出来时，对方恳求你，希望你尽早完成方案。他表达的内容可能还不止这些：他的语调强调了内容的重要，他的手势、与你的距离、姿势和表情都是他发出的信息的一部分。因此，人际沟通具有双重手段的特点。图 1-6 为沟通的分类。

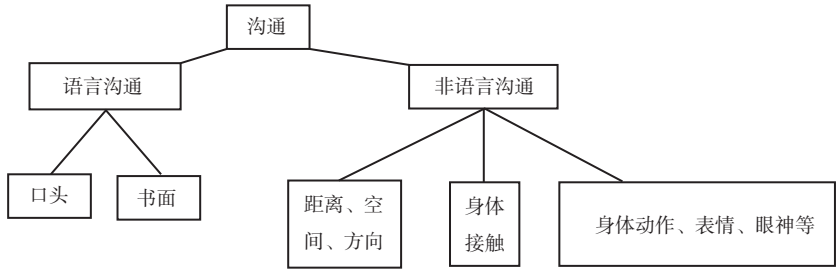


图 1-6　沟通的分类

（三）互动性

互动性是人际沟通的一个重要特征，沟通双方参与相互间的信息交流处于不断的相互作用和相互影响中，从而构成一个有机整体，是双向的互动理解和反馈过程。

（四）情境性

人们总是根据时间、地点、双方关系等情形来选择不同的话题进行适当的沟通，另外，沟通者的性格、情绪、文化层次、宗教和信仰等也影响沟通行为，这就构成了人际沟通的情境。因此，在人际沟通时，应事先根据不同的情境来确定适当的沟通话题，以保证沟通的顺利进行并达到预期的效果。

● 能力测试

在学习本课程之前，不妨做一个测试，判断你的沟通能力水平。

按照下列要求，对沟通水平进行自我测试，判定自己是否善于沟通。

下面 20 个问题，你能迅速判定并做出反应吗？按照你的实际情况，在五个等级中选择相应的分值："总是" 1 分，"经常" 2 分，"不确定" 3 分，"偶尔" 4 分，"从不" 5 分，填入括号内。

（1）能自如地用语言表达情感。 ……（　　）

（2）能自如地用非语言表达情感。 ……（　　）

（3）在表达情感时，能选择准确恰当的词汇。 ……（　　）

（4）他人能准确地理解自己使用语言和非语言所要表达的意思。 ……（　　）

（5）能很好地识别他人的情感。 ……（　　）

（6）能在一位封闭的朋友面前轻松自如地谈论自己的情况。 ……（　　）

（7）对他人寄予深厚的情感。 ……（　　）

（8）他人对自己寄予深厚的情感。 ……（　　）

（9）不会盲目地暴露自己的秘密。 ……（　　）

（10）能与自己观念不同的人沟通情感。 ……（　　）

（11）持有不同观念的人愿意与自己沟通情感。 ……（　　）

（12）他人乐于向自己诉说不幸。 ……（　　）

（13）轻易评价他人。 ……（　　）

（14）明白自己在沟通中的不良习惯。 ……（　　）

（15）与人讨论，善于倾听他人的意见，且不强加于人。 ……（　　）

（16）与人争执，但能克制自己。 ……（　　）

（17）能通过工作排遣自己的心烦意乱。 ……（　　）

（18）面对他人请教问题，能告诉他该做什么。 ……（　　）

（19）对某件事持异议，能说出这件事的后果。 ……（　　）

（20）乐于公开自己的新观念、新技术。 ……（　　）

说明：得分越低，说明沟通能力越强；得分越高，沟通能力越弱。总得分在 25 分以下，说明沟通能力强。

第二章
人际关系

人的烦恼来自人际关系，人的幸福也来自人际关系。

——德勒

一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候该说，一个人必须知道该对谁说，一个人必须知道该怎么说。

——德鲁克

引入案例

地球上只留我一个人多好

一个小伙子惧怕人际交往，于是异想天开：这个地球上如果只留我一个人那该多好！再也没有与别人打交道的烦恼了，多么自由自在！

有好事者问：“没有老婆不寂寞吗？”

“那就留一个女人做老婆——比翼双飞多快乐！”小伙子美滋滋地说。

“快乐不会太久的，没人给你烤面包！”好事者冷冷地说。

“那再留一个面包师。”小伙子拖腔应答。

“没人给面包师提供面粉，他烤不了面包！”好事者友情提醒。

“再留一个农夫！”小伙子不耐烦地说道。

“没人给他打农具！”好事者不紧不慢地说。

“留铁匠！！！”小伙子吼道。

“没炭！”

……

“好了！好了！别说了！”

“——全留下吧！真没办法！”

美梦终究不成，不与人打交道不行。

案例讨论：

你认为在现实生活中鲁滨孙能够生存吗？

第一节 人际关系的性质

一、人际关系的含义与因素

（一）人际关系的含义

人与人之间的关系是一个较为复杂的社会现象，不同的学科对人际关系的理解是不相同的。社会学认为，人际关系是指在社会关系总体中人们的直接交往关系；社会心理学认为，人际关系是指人与人之间的心理上的关系，表示的是心理距离的远近；行为科学认为，人际关系

是指人与人之间的行为关系，体现的是人们社会交往和联系的状况。

（二）人际关系因素

任何人际关系都离不开认知、情感和行为三个因素。具备了这三个因素的任何一种心理倾向就是态度。从人际沟通角度看，这也是交际态度的三个因素。交际态度对于人际关系有着极其重要的意义。

1. 认知是人际关系的前提条件

人际关系是在人与人的交往过程中通过彼此相互感知、识别、理解而建立的关系。人际关系总是从对人的认知开始的，彼此根本不认识、毫无所知，就不可能建立人际关系。人际关系的调节也是与认知过程分不开的。

2. 情感是人际关系的主要调节因素

人际关系在心理上总是以彼此满意或不满意、喜爱或厌恶等情感状态为特征的。假如没有情感因素的参与调节，其关系是不可想象的。情感因素是指与人的需要相联系的体验，对满足需要的事物产生积极的情绪体验，而对阻碍满足需要的事物则产生消极的情绪体验。

3. 行为是人际关系的沟通手段

在人际关系中，不论是认知因素还是情感因素都要通过行为表现出来。行为是指言语、举止、作风、表情、手势等一切表现个性的外部动作，它是建立和发展人际关系的沟通手段。一般来说，由于人际关系的不同，对人的认识和理解、情绪体验以及各种外显行为等都可能会有所不同，而这种不同又会影响彼此的人际关系。

人际关系的三种因素是相互联系的，不是割裂开来而孤立存在的。认知水平的高低和正确与否决定情感的健康与否，并确定行为的导向。

二、人际关系的特点

在人际关系这个复杂系统中，不能把人际关系简单理解为一种静态的关系，而应该理解为动态的人际沟通过程。

（一）互动性

人际关系不是一种虚无的关系，它存在于人与人之间的现实沟通中，它是人际沟通的实质，表现为人们之间的思想和行为的互动过程。

（二）情意性

人是有情感和意志的，因此人际关系是现实生活中有情感、有意志的人之间所形成的一种沟通关系，即人际关系中包含着情感和意志等因素。

（三）社会性

人是社会的产物，人本身不能离开社会而生存，社会性是人的本质属性。人际关系也具有

社会性，它是社会交往的联结点。总之，人际关系就是人们在社会生活中的交往关系。

（四）层次性

人际关系的建立需要一个认识过程。许多研究者和专家指出，人际关系的发展需要经过一系列相当有规律的阶段或顺序。如果一个关系没有按照预料的顺序发展，这种关系就会引起当事人的惶恐不安。如果初次同某人见面就想求爱结婚，对方显然不会做出积极的反应。同样地，如果某种关系突然结束了，而且没有出现任何征兆表明这种关系是不同常情的，这时双方一定会感到震惊，莫名其妙。

（五）变动性

人际关系并不是一成不变的，它同人类发展的过程是相类似的。一个人从出生起，要经过少年、青年、成年等阶段。在此期间，无论是人还是人际关系都不会是停滞不前的；相反地，人在变，他们之间的关系也在变，他们的环境也在变。此外，人际关系还是不可逆转和不可重复的。既不能倒转某个关系，也不能否认它的存在。

（六）复杂性

一方面，人际关系是与多方面因素联系起来的，且这些因素均处于不断变化的过程中；另一方面，人际关系具有高度个性化和以心理活动为基础的特点。因此，在人际交往过程中，由于人们交往的准则和目的不同，交往的结果可出现心理距离的拉近或疏远、情绪状态的积极或消极、交往过程的冲突或和谐、评价态度的满意或不满意等复杂现象。人际关系之所以复杂，部分是关系的多面性所致，而且每个方面又都处于变化之中。

第二节 人际关系与人际沟通

一、人际关系与人际沟通的辩证关系

（一）手段与目的的关系

人际关系是在人际沟通的过程中形成和发展起来的，离开了人际的沟通行为，人际关系就不能建立和发展。事实上，任何性质、任何类型的人际关系的形成都是人与人之间相互沟通的结果，人际关系的发展与恶化也同样是相互交往的结果。人际沟通是一切人际关系赖以建立和发展的前提，是形成发展人际关系的根本途径。

（二）内容与形式的关系

人际关系的状况是由人际沟通的状况决定的。如果人们在思想感情上存在着广泛而持久的沟通联系，就标志着他们之间已经建立起了较为密切的人际关系。如果两个人在感情上对立、行为上疏远，平时缺乏沟通，就表明他们之间心理不相容，彼此间的关系紧张。

（三）研究重点各异

人际沟通研究的重点是人与人之间联系的形式和程序，人际关系研究的重点则是在人与人沟通基础上形成的心理关系。

小贴士

职业沟通水平的自我测试

要检查自己的职业社会技巧，可以问自己两组问题。对这两组问题都要尽可能坦率、客观地回答，即使这个回答不令人满意，也不要感到内疚，这些问题只是帮助自我反省。

第一组与同他人相处的一般能力有关。

（1）我在交往上是成功的吗？这里一个有用的标准：人们通常是否很高兴见到我，或者说是否有人是我一直力图回避的或有人一直力图回避我。

（2）我与哪种人相处得好？我与大多数人相处得很好，还是只与特定的几种人相处得好？我与同我相像的人相处得最好，还是与同我不相像的人相处得最好？与自己平级的人相处得最好，还是与上级或下级相处得最好？不论男女，都处得好，还是只与某一种性别的人处得好？

（3）我与哪种人相处得不好？是否有某一种类的人总是与我闹别扭？他们的什么特点使事情难办？这是他们的消极特征吗？或者说是他们以某种方式使我感到不适吗？

（4）是什么阻止我与某些人良好相处？我是努力去与自己不喜欢的人相处，还是宁愿不去伤脑筋？

（5）有人特别不喜欢我吗？如果有，他们是谁？委托人？下级？同事？他们为什么不喜欢我？他们是持之有据还是神经过敏？他们的反感让我伤脑筋吗？

（6）在我的生活中有真正理解我的人吗？理解我生活的目标及其原因吗？像理解我的优点一样理解我的缺点吗？

（7）在我的生活中有真正接纳我的人吗？如果他们不能接纳我，那是为什么？

（8）我有什么特别的行为或怪癖使别人不喜欢吗？如果有，这些东西对我有多重要？值得为此而使别人不喜欢吗？我能改变它们吗？

（9）我喜怒无常吗？人们是否觉得我不可预测或反复无常？我是否把私人生活中的问题带入职业生活，或是把职业生活中的问题带入私人生活？

（10）我在生活中有真正亲密的人吗？我只和家里人亲密吗？我有私人朋友吗？我有职业朋友吗？如果我跟谁都不亲密，那是为什么？

（11）我准备向他人学习吗？我是否觉得我通常是正确的，或者我可以客观地看待问题？当我错了的时候，我能够承认吗？我能够接受人们告诉我一些自己令人讨厌的地方吗？我能够妥协吗？

（12）我能原谅别人吗？如果不能，那是为什么？我是否暗自欣赏自己的愤怒或惩罚别人时的那种感觉？

（13）我容易跟别人发脾气吗？生气有时是有理由的，可是生气是否一定要发作呢？发脾气对我有帮助吗？过后我感觉如何？

（14）我是否总想寻求别人行为背后隐藏的动机？我是先入为主还是力求客观？

（15）如果我必须选择一个最好的朋友，我会选择我自己吗？

第二组与职业生活特别有关。

（1）我对自己的下属是否公平？我愿意在自己的手下工作吗？如果不是那样，我是不是对他人期望太多？我是不是因为使他人的生活变得困难而暗自高兴？

（2）我是否觉得经常遭到同事的排挤？我觉得其他人在职业上受到优先照顾吗？令我不解地得到提升吗？如果别人这样责备我，我能接受吗？

（3）我第一次与委托人或上级见面时感到紧张吗？如果是这样，那么我怕的是什么？我对自己的职业能力缺乏信心吗？

（4）如果我在职业上经历着失败或困惑，我会跟同事和朋友商谈吗？我避免讨论这些是因为感到难为情，还是因为谈论这些使得我自感不足，或是因为没有自己相信的人？

（5）如果与委托人或同事发生分歧，我是当时就力图解决，还是选择尽可能地逃避冲突？

（6）当委托人或同事要我在义务之外给他们匀出点儿时间时，我通常是尽力而为，还是找个借口，或是订个我可能不会兑现的约定？

（7）如果我在职业生活中与某人发生纠纷，事后是否便对他冷若冰霜或尽可能回避他？

（8）我对其他人的问题真正感兴趣吗？或者我听人谈论他们的问题只是因为那是我的工作？

（9）如果我有什么不愉快的事情必须跟委托人或同事谈，我是尽快说出来，还是尽可能地拖下去？

（10）我认为工作效率最重要，还是认为人缘好最重要，或是认为息事宁人最重要？

注意事项：①如果你从这些问题中看出自己不太出色，也不要着急。其他许多对自己的做法认真审视的人也有相同的感觉。②上述的问题并非要让你感觉沮丧，而是帮助你更清楚地确定在你的职业关系中什么地方会出错以及为什么。

二、人际关系与人际行为模式

人类世界的关系建构，其基本运动是朝建立关系的方向，而非朝分裂关系的方向。人际行为可分成两种：一种是有助于关系发展的；另一种会引起关系的恶化。人们通过对许多不同类型的人际关系进行研究，总结出了人际行为反应的八种基本模式，具体如下：

（1）管理、指导、教育等行为导致对方尊敬和服从等反应。

（2）帮助、支持、同情等行为导致对方信任和接受等反应。

（3）赞同、合作、友谊等行为导致对方协助和友好等反应。

（4）尊敬、赞扬、求助等行为导致对方劝导和帮助等反应。

（5）怯懦、礼貌、服从等行为导致对方骄傲和控制等反应。

（6）反抗、怀疑、厌倦、服从等行为，导致对方惩罚和拒绝等反应。

（7）攻击、惩罚、责骂等行为导致对方仇恨和反抗等反应。

（8）夸张、拒绝、自炫等行为导致对方不信任和自卑等反应。

如果熟悉和掌握上述人际行为反应的基本模式，就能在与他人的沟通中预测他人的反应，并采取相应的措施，改善相互间的人际关系。

三、控制程度与人际吸引规律

（一）控制程度

控制程度是指一个人在人际关系中对引导和确定该关系的愿望，包括互补性、对称性和平行性。

1. 互补性

互补性即一人处于支配地位，另一人处于顺从地位。例如，在中国传统的家庭关系中，男人常拥有控制权，女人则被要求事事服从。即俗称“一个萝卜一个坑”“一个愿打一个愿挨”。如恋人间对白：“我听你的！我就是你的！我是你的唯一！”这就是热恋中“无矛盾”的原因。

2. 对称性

对称性即参与者平均分享控制权，双方差别不大，有时控制权在谁手里并不很明确，导致双方对控制或顺从以竞争为特征。例如，现代家庭中，夫妻之间明显地表现为“你能，我也能”。形象地比喻为“针尖对麦芒”，表现为“一山容不得二虎”。两个主角上演的这出戏必然以一方妥协或失败而告终。在这个过程中没有掌声，没有喝彩；永远是两人的独白，永远是争吵。

3. 平行性

平行性即介于互补性和对称性之间，具有灵活性，不易产生不良的相互作用。双方控制地

位可视情况而定，而不争夺控制权。表现为理性地对待，“谁有理，听谁的”。但是，在双方既是运动员又是裁判员的情况下，双方都有“吹黑哨”的可能。

（二）人际吸引规律

人际吸引是人际关系中彼此相互欣赏、接纳的亲密倾向。

1. 相近吸引

相近吸引是指时间及空间上的接近而产生的吸引。

2. 相似吸引

以人们彼此之间的某些相似或一致性为特征，如态度、信念、价值观念、兴趣爱好为基础的吸引。

3. 相补吸引

当交往的双方需要以及对对方的期望成为互补关系时，就会产生强烈的吸引力。

4. 相悦吸引

相悦吸引是指在人际关系中能够使人感受到精神及心理上的愉快及满足的感觉而产生的吸引。

5. 仪表吸引

仪表在一定程度上反映了个体的内心世界。仪表包含先天和后天的获得性素质，如身材和容貌属于先天性素质，而衣着、打扮、风度、气质则与后天的教养、文化及知识层次有关。

6. 敬仰吸引

这种吸引关系一般是单方面的对某人的某种特征的敬慕而产生的吸引。

第三节 人际关系成功之道

在人际关系中，如果处境不佳，就应该设法改善。例如，产生于老师、同学、同事、邻居、朋友等人际关系中的各种纠葛不停地困扰着人们，使人们精神紧张、意志消沉，甚至心理失控。在这种情况下，应该做什么、怎么做？重要的是发现和扩展那些建立各种有效关系的积极行为，学会那些能帮助我们以积极的方式为人处世的技巧，与对自己重要的人们发展各种有效的关系。

一、改善人际关系的三种心态

改善人际关系有三种心态，或者说，打开“人际关系问题”这把锁的最合适的钥匙只有三

把：改变情势、改变他人和改变自己。关键在于你的决定：哪一种选择最适合你。

（一）改变情势

改变情势是改变环境来适应自己，这必须三思而行。例如：在单位你怎么也得不到领导的赏识，你要改变情势，于是，你辞职了；妻子对你不体贴、不温柔，惹你火冒三丈，于是，你们马上跑到法院离婚了。又如：你与老师和同学交往水火不容，于是，你逃学；或者，你与父母互不信任，经常争吵，于是，你离家出走。在这样的情况下，采取躲避的方式好像不失为最佳的解决策略。可是，你必须三思而行：由此会产生怎样的后果，造成什么样的影响呢？辞职、离婚、逃学、离家出走，确实是最省力的方法，却不是最高明的做法。

（二）改变他人

几乎所有人都期待改变他人。理由很简单，他人有着明显的有待改变的这样或那样的缺点，况且，作为他的亲朋好友，有义务帮助他改变，何况这也是为他好。他人的缺点改没了，他就是一个完美的人了。有些人还出于本能，或由于冲动，希望通过他人的改变来解决自己的问题。但是，人是反抗性动物，反抗是人的自然反应。人们反抗改变，反抗要改变自己的思想、言谈举止、喜怒哀乐、人际交往方式以及生活模式等的任何力量。请回想：你有哪些试图改变他人的言辞和行为？产生的效果如何？改变他人的阻力就是他人反抗的力量。这种反抗可能把友爱变成仇恨，把朋友变成路人，把伙伴变成敌人，把协调和信赖变成分离和猜忌。

改变别人来适应自己，其结果常常会徒劳无功，甚至导致众叛亲离。家庭的妻离子散、孩子的离家出走等一幕幕人间悲剧，往往是妄图改变他人导致的。

（三）改变自己

为什么要改变自己呢？“欲要改变世界，请先改变自己。”因为古希腊哲学家苏格拉底曾说：Let him that would move the world first move himself. 圣雄甘地曾说：If you want to change the world，start with yourself. 请相信：对这句话，年纪越大，经历越多，理解越深。

改变世界和改变自己的难度是显而易见的。改变世界不容易，改变自己也艰难，古人云“江山易改，本性难移”。改变世界需要从改变自己入手，因为自己也是世界的一部分，改变自己是理所应当的。改变自己就是要磨炼自己，让自己拥有改变世界的能力。我们通过改变自己来改变身边的世界，如果将自己和身边的事物改变得足够完美，就有可能影响世界或者改变世界。

一个人在多大程度上改变自己，最终在多大程度上能改变世界呢？基本前提就是正确认识自己和正确认识世界。认识自己，只需三问：我是谁？我从哪里来？要到哪里去？《西游记》里的唐僧，见到谁都说“贫僧唐三藏，自东土大唐而来，前往西天拜佛求经”。自己的过去没法重来，父母给你的 DNA 不能重写，先天缺陷无法纠正，丑陋无法变貌美。唯一可以改变的是心态，接受不可以改变的一切，改变可以改变的一切。加拿大作家克雷格·柯伯格和马克·柯伯格所著的《改变自己，改变世界》的核心要义就是：我们都是这个“地球村”的一分子，都对地球和人类的未来负有责任。我们只要改变自己，就能对这个世界的未来做出自己的贡

献。全书既有对改变自己、改变世界理念的生动阐述，又有具体的行动指南和建议，鼓励读者“从我做起”“完善自己，奉献自己”。

要想改变世界，必须从改变自己开始；要想撬起世界，必须把支点选在自己的心灵上。不要要求别人为你改变，因为你没有资格要求别人，你所能做的就是改变自己！改变自己不是为了取悦他人，而是为了自己。大多数人想要改变这个世界，却很少有人想改变自己。改变自己是“自救”，影响别人是“救人”。

你改变不了环境，但可以改变自己；你改变不了事实，但可以改变态度；你改变不了过去，但可以改变现在；你不能控制他人，但可以掌握自己；你不能预知明天，但可以把握今天；你不可以样样顺利，但可以事事尽心；你不能延长生命的长度，但可以决定生命的宽度。

小贴士

无名氏墓碑

在闻名世界的威斯敏斯特大教堂地下室的墓碑林中，有一块无名氏墓碑，却成为名扬全球的著名墓碑。每一个到过威斯敏斯特大教堂的人，他们可以不去拜谒曾经显赫一世的英国前国王们，可以不去拜谒狄更斯、达尔文等世界名人，但是没有一人不会拜谒这一块普通的墓碑，他们被这块墓碑上的碑文深深地吸引并震撼着：

当我年轻的时候，我的想象力从没有受到过限制，我梦想改变这个世界。

当我成熟以后，我发现我不能改变这个世界，我将目光缩短了些，决定只改变我的国家。

当我进入暮年后，我发现我不能改变我的国家，我的最后愿望仅仅是改变一下我的家庭。但是，这也不可能。

当我躺在床上，行将就木时，我突然意识到：如果一开始我仅仅去改变我自己，然后作为一个榜样，我可能改变我的家庭；

在家人的帮助和鼓励下，我可能为国家做一些事情。

然后谁知道呢？我甚至可能改变这个世界。

世界政要和名人看到这块碑文都感慨不已。年轻的曼德拉看到这篇碑文，顿然有醍醐灌顶之感，声称自己找到了改变南非甚至整个世界的金钥匙。他从改变自己及其家庭和亲朋好友着手，通过几十年的努力，终于改变了他的国家。

二、因应人际关系的三种心态

（一）自我辩解的含义

自我辩解是指在真诚而坦率地表达自己的感情、信仰、意愿的同时，也让别人表达他自己的感情、信仰和意愿，其目的是通过沟通来表示自我尊重，也表示对他人的尊重，也叫申辩。

例如，希望上司改变强迫下属接受的行为，妻子希望对丈夫说明自己的想法，约会迟到的小伙子想对女朋友做出合情合理的解释，同室居住的同学希望向室友说明自己的作息习惯。此时此刻，只要是双方的需要、愿望、想法或意见有所分歧，人际关系就会呈现紧张状况。和谐的人际关系，必须注重选择恰当的处理人际关系的态度和行为。心态决定行为。三种心态，三种反应。

（二）自我辩解的三种心态与行为

自我辩解是维护自己主张的行为，维护行为的极端形式一个是侵略，另一个是服从或无力自我辩解，而维护行为正处于中间位置，如图 2-1 所示。自我辩解是智慧和社会技巧，是根据具体情况而定的，涉及语言的和非语言的沟通，是进行冒险，有时会产生期望之外的结果。

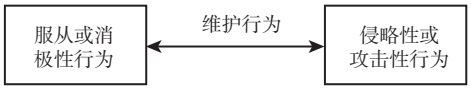


图 2-1　三种心态 三种行为

1. 侵略

一般认为，侵略行为是无缘无故的攻击、争吵的渴望、威胁。具有侵略性的人往往企图制服别人。具有侵略行为的人自认为自己的需要、思想和权力至高无上，别人的都无关紧要，甚至根本不存在。但是，争吵是一种愚人的游戏，而且是奇怪的游戏，因为没有任何一方曾经赢过。

2. 服从

服从行为与侵略行为形成鲜明对比，它认为别人的需要、思想和权力至高无上，而自己的却并不重要或无关紧要。实际上，这种行为可能是不诚实的，有时用来避免冲突，实为一种非维护行为。

3. 维护

维护是一种“双赢”策略，这种行为风格常被认为是在侵略和服从两个极端之间的中间道路，也正避开了这两个极端行为的偏颇。维护行为涉及：①表达个人的需要和愿望，但不施加过度的压力；②知晓自己的权力，但不取消或忽视别人的权力；③以坦诚、直率的方式表达自我，但表达的方式与听众和情形恰相适应。

三、和谐人际关系的三种角色

加拿大和美国科学家经过大量实践分析，发现了一种简单实用的人际相互作用心理分析框架，每个人都有三种本性或三种意识，即父母(Parent)角色、成人(Adult)角色、儿童（Child）角色（PAC）。

1. 父母角色

处于父母角色状态，以权威和优越感为特征。具有积极和消极的两个方面作用。其行为表现为凭主观印象，独断独行，滥用权威。特有言语："你应该……""你不能……""你必须……"

2. 成人角色

处于成人角色状态，以客观和理智的行为为特征。既不会感情用事，也不至于以长者姿态主观地省事度人。其行为表现为待人接物冷静，慎思明断，尊重他人，知道行为的结果。特有言语："我的想法是……""这可能是……"

3. 儿童角色

处于儿童角色状态，特征是像婴儿式的冲动。其行为表现为无主见，遇事畏缩，感情用事，易激动愤怒。特有言语："我猜想……""我不知道……""我高兴……"

第四节 人际关系理论

一、马斯洛交往需求论

把人的各种需求归纳为五大类，并按其重要性和先后次序排列成一个需求的等级，其中包括"社交需求"，这就是马斯洛的"需求层次论"。马斯洛在他的需求层次论中提出了交往需求论，阐述了交往需求在人的所有基本需求中的地位和作用，从宏观上说明了人际关系中的心理要素。如果说马克思是从社会历史观角度阐述了人际沟通的社会历史根源，那么马斯洛则是从心理学的角度表述了人际沟通的心理机制。

（一）人的需求层次

马斯洛认为，人的需求是多个方面的，但是它们不是混乱的，是有规律可循的。他把人的基本需求归纳为五大类，并且认为这五类需求有从低级到高级的层次之分，即生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。

马斯洛认为，如果一个人的生理需求和安全需求获得了相对满足，就会产生一种社交需求，又称爱与归属的需求。在现实生活中，每个人都希望得到友谊、爱情、配偶和孩子，还希望为团体所接纳，有良好的人际关系。人们渴望有所归属，成为群体的一员，这就是人的归属需求。反之，如果一个人被别人抛弃或被拒绝于团体门外，便会产生一种孤独感。所以，社交

需求是人类生存和发展的基本需求。

（二）人的社交需求

马斯洛从心理学角度分析和研究了人的需求的相对强度与人的心理发展之间的关系。

1. 交往是人的一种最基本的需求

人的需求是纷繁复杂的，但在这些众多的需求中有的是根本性需求，有的是非根本性需求。一般来说，根本性需求引导着人们行动的方向，是人们行动的主要动力、基础，因此也是人类生存和发展的基本需求。在马斯洛看来，交往就是人们的基本需求之一。人是群体动物，因此人有归属感，渴望成为群体的一员，渴望的同时也离不开与他人交往。人又是有感情、有理性的高级动物，因此人的基本需求不仅包括物质需求，还包括精神生活需求，希望和同事保持友谊，希望得到信任和友爱。否则，人们在交往中受到压抑，其交往需求得不到满足，就会在生理和心理上造成极大的伤害，甚至造成非正常的死亡。例如，很多青年人因失恋而自杀，因不与他人交往而心理扭曲，因与外界隔绝而感到孤独和可怕，等等。事实上，人之所以成为人，就因为他们不是孤立的个体，而是社会中的一员。每个人的存在都离不开他人的存在，离不开与他人的交往，所以，交往是人类生存的一个基本前提，交往需求也就成了人的一种基本需求。

2. 社交需求的重要地位

马斯洛把“社交需求”看作需求总体层次里的中间环节，突出了“社交需求”的重要地位。人的需求有从低级到高级的层次，但每一层次的需求都有其特定的地位和作用。在马斯洛的五个层次的需求中，“社交需求”处于第三层次，即五个层次的中间层次。从马斯洛关于需求层次的论述中可以看出，“社交需求”在需求的总体层次里处于中间环节的地位，起着中介作用。具体来讲，社交需求是生理需求与安全需求发展和满足后产生的结果，社交需求的发展和满足又是尊重需求与自我实现需求的前提。因此，社交需求直接或间接地渗透在生理需求、安全需求、尊重需求、自我实现需求之中，它把这些需求有机地联系起来形成了一个有层次的需求整体。它又进一步使各种需求之间相互作用、相互转化。在现实生活中，人们的生理需求和安全需求正是以社交需求的相对满足为中介，进而发展和转化为尊重需求和自我实现需求。因为人的需求都是社会性需求，在社会中就离不开与他人交往，所以人的各种需求和满足都相互影响、转化，都不能脱离开人际沟通。

二、米德象征性符号互动理论

米德是形象社会学理论之始祖，是形象互动论的主要代表人物。形象是形象互动论即象征性符号互动理论的中心概念。形象包括语言、手势、文字以及符号等。米德以及后来的形象互

动论者认为形象无所不在。语言文字是形象，因为它们代表某些东西，代表某种意义。它们是交往者用来代表物体、观念、思想、价值和情感的工具。语言文字所代表的意义是社会赋予的，是用来沟通的。例如，在十字路口我们看到红灯时必然联想到要停下车来。为什么？因为红灯代表“停”的意义。这一关联也是社会赋予的。同样地，个人的动作实际上也是一种形象。因为当我们做某一个动作时，总是为了要把自己的意思表达出来与别人沟通。诸如拥抱、接吻、握手等动作不仅是体态，而且具有形象的意义。

“形象互动论”主要研究人与人之间的互动（交往），以此来揭示人际关系。人际关系既需要从人际沟通的社会和心理根源上进行宏观研究，也需要从人际沟通的具体过程中进行微观揭示。米德的象征性符号互动理论就是从微观上研究人际沟通的具体过程。

（一）人际沟通是形象的互动

米德认为，社会只不过是由一群互动中的个人组成，同时个人的一切活动也与社会分不开，必然带有社会意义。也就是说，人们生活在社会情境中。因此，每个人的每一个动作或行为都有其特定的意义，并且在不同情境中的行为具有不同的意义。他认为，在人际沟通中，行为本身在交往中不重要，重要的是行为的意义。人们的交往是在对交往行为的意义的理解和分析基础上进行的互动，而行为的意义本身具有象征性、符号性，即通过形象来反映，所以把米德这种在对行为意义的解释、分析和反应基础上的人际沟通理论称为象征性符号互动理论。例如，当某个人突然拍你肩膀，通常你会首先想这个人是谁，拍你肩膀是好意还是恶意，是友还是敌，然后你才加以反应。这个过程就是形象互动论所谓的解释、分析、反应现象。

正因为人际沟通是一个对对方行为进行解释、分析、反应的过程，而交往本身又是双向的，即双方的互动，所以米德认为人际沟通过程中需要两个基本要素：一是要对自己的行为进行定义，即把自己准备做出的行为的意义传达给别人。意义从哪里来？就是从符号的象征性得来。二是要有个解释过程，即理解别人行为的意义。所以，人际的互动就是充满着解释和定义的过程，即“解释－定义－解释－定义……”

由于人们所处的环境和态度有所不同，人们对行为的定义和理解也有所不同。也就是说，人际沟通是通过交往双方对自己行为的定义和对他人行为意义的理解的交互作用来进行的。但是，在某一种情境里，个人对行为本身的定义是某一种情况，在另一种情境里可能是另一种情况，人们对行为的理解也是如此。在这样复杂的情况下，人们的互动必将是一个复杂的过程，但是每个人在互动过程中都会不断地修正自己的观点以适应当时情境的需要。因为在与人互动的过程中，个人不仅应该注意自己的观点，而且需要注意他人的观点，以不断地修正、补充、重新解释其观点以符合当时之情境。只有人们的解释符合当时的情境，双方的交往才能顺利进行。

因此，米德等学者认为，人们日常生活的每一部分都牵涉到形象的运用。如果没有形象，

人们就无法沟通。人们的思想、观点、行动等皆由形象来表达。形象互动论者认为，人际关系就是通过形象的作用形成的，形象互动是整个社会化过程中最重要的步骤。语言文字是所有形象中最基本、最重要的一种。社会不仅依赖形象而生存，而且靠形象延续下去。

（二）交往中的“自我”

在米德的互动理论中，另一个重要内容是交往中的“自我”和“自我互动”。米德认为，人们在交往过程中不仅存在着与他人的互动，而且存在着“自我互动”。他把“自我”分为“主体我”（I）和“客体我”（me）。“主体我”，就是自己先对自己下定义，又称“主观的我”。“客体我”，就是受他人影响或他人理解的我，又称“社会的我”。每个人要了解“客体我”，就要扮演别人，考虑别人对“我”的理解。所以，“主体我”与“客体我”的统一就是一个人既扮演自己又扮演别人。人们通常在扮演了自己和扮演了别人之后，才进行自我互动。

人们在自我互动中为什么要建立“客体我”呢？米德认为，在“自我”形成的过程中起决定性作用的是交往，即自我是社会的产品。人们对自己的看法实际上是他人对自己的看法。如果没有他人的看法，根本无法知道自己是怎样的一个人。某个人常觉得自己很笨，这是因为他周围的人都说他笨。一个小孩怎么知道自己的名字呢？只是因为别人都这样称呼他，他从别人对自己的称呼中知道了自己的名字。自我概念的产生就是经过这种过程而实现的。自我是在团体行为中形成的，正因如此，米德进一步认为，个人经由自我也可以了解他人、团体行为和社会。

这样，米德从社会互动中论述了“自我”，又阐述了“自我”在社会互动中的地位和作用，从而以交往中的“自我”学说丰富了他的形象互动理论。

三、主体—环境相互作用论

地位、职业、风俗、群体、性格、魅力，这些人际沟通的条件，综合形成了人际沟通的环境。凡是人际沟通，总是在特定的环境中进行并受其制约的。但是，人又是能动的主体，人能发挥自己的主观能动性去积极地改变环境。环境决定人，人又可以改变环境，这就是人际沟通中的主体－环境相互作用论。

（一）主体—环境相互作用

在人际沟通中，主体和环境的相互作用表面看来只是对立的两极，而实际上是一个由诸多环节所组成的链条。人们都希望自己在人际沟通中获得成功，感到愉快。这就需要人们掌握主体与环境相互作用链条上的各个环节，并合理地调适主体与环境之间的关系，才能驾驭沟通环境，获得良好的人际关系。

人际沟通中主体和环境相互作用的链条是由主观环节和客观环节所组成的整体系统。在这里，条件是客观环节，它由社会条件（地位、职业、风俗、群体等）和主体条件（性格、魅力

等）组成。凡是人际沟通，总要先从这些条件出发，总是根据这些条件的不同状况进行沟通的思考和选择。同学之间的沟通大多围绕着学习进行，同事之间的沟通大多围绕着工作进行，而夫妻之间的沟通大多围绕着生活进行。这些都是由不同的条件决定的。一般来说，条件是人际沟通的前提，也是人际沟通中的主体—环境相互作用链条上的起点。

1. 利益→目的

它是客观环节向主观环节的过渡。人们的沟通受现实的条件如职业、地位、风俗等影响，但同样条件下的人际沟通并非都是相同的。这是因为条件在向主观环节（如沟通目的、沟通需要等）转化的过程中存在着利益环节。利益在客观条件向主观目的的转化过程中起着向导作用。一般来说，只有那些与人的利益直接相适应的条件才能对人的沟通目的构成直接的决定作用。例如，风俗是制约人与人之间沟通的重要条件，人们在交往中都要入乡随俗，从沟通的方式到沟通的内容都应按照当地的风俗习惯进行；但是，如果当地的风俗与人们的利益相矛盾，人们就会破除原有风俗，按照适合人们利益的新的方式进行，形成与人们的利益相适应的新的沟通目的。用马克思的话来说：“人们奋斗所争取的一切，都同他们的利益有关。”人们在相互沟通中既从现实的条件出发，又同时受各自的不同利益影响。人们不是为了沟通而沟通，而是为了一定的利益而沟通。由于人们的利益各不相同，在相同条件下人们常存在着不同的沟通目的。

2. 目的→行动

它是主体自身能动的环节。人们在现实条件和利益的基础上形成了一定的沟通目的。沟通目的的实施构成了沟通行动。现实的人际沟通活动就是人们的沟通目的和沟通行动的结合。例如，人际沟通方式中的澄清、反映、沉默等，都是人们沟通目的与沟通行动结合的表现。

3. 行动→效果

它是主观环节向客观环节的转化。人们的沟通目的见诸行动，必然形成一定的沟通效果，如沟通成功、失败等。这种沟通效果反馈到主体，又构成了新的沟通条件。人们在新的沟通条件的基础上又开始了新的沟通。一般情况下，如果一个人的沟通效果是成功的，他就会进一步增进沟通动机；如果其沟通效果是失败的，他就会减弱沟通动机。同时，人们也会在失败中吃一堑、长一智，发挥主观能动性，变不利条件为有利条件，从而变被动为主动、变消极为积极、变失败为成功。

（二）主体—环境相互作用的特点

条件→利益→目的，这是从客观环节向主观环节的转化；目的→行动→效果，这是从主观环节向客观环节的转化。效果进一步转化为新的条件，又重新开始了进一步的主客体之间的相互转化。在这一相互转化的过程中，充满了主体和环境之间的相互作用。

（1）人要受客观条件、利益和效果所制约。处于不同地位、职业、风俗和群体的人，他们的沟通目的和行动由于受不同条件制约必然有所区别；具有不同性格和魅力的人，他们的沟通

状况也必然有所差异。

（2）人可以通过自己实际的沟通去改变那些不利于自身发展的条件和效果。人们可以改变旧的风俗习惯，改变自己呆板的性格，改变自己的地位，进而改变原先不理想的沟通效果，实现协调人际关系的目的。这里，客观条件对人的沟通目的和行动的制约，是客观环节向主观环节的转化；人对客观条件等的改变，是主观环节向客观环节的转化。人际沟通中主体和环境相互作用的链条，就是人际沟通中主观环节和客观环节相互影响、相互作用和相互转化的过程。

（三）主体—环境相互作用的意义

一般来说，一个人的人际关系的好坏，关键因素之一是能否合理地调适主体与环境之间的关系。当一个人在现实环境中不能自由活动时，就会产生苦恼。例如，有的青少年不适应家庭生活环境而离家出走，有的青少年因不能忍受舆论的压力而自杀，等等。当一个人在现实环境中能自由灵活地沟通时，就会感到快乐。例如：工作在团结友好的团体中，人们就会感到心情舒畅；生活在和睦的家庭中，人们就会感到幸福和愉快。显然，这里的苦恼和快乐的主要原因就在于是否达到主体与环境之间的调适。苦恼是不能驾驭环境的结果，快乐是合理地利用和支配环境的表现。因此，在主体和环境相互作用的过程中，对人际沟通来说更有意义的是如何合理地利用环境、支配环境和改造环境。

小贴士

十种沟通方法

1. 倾听，不要打断

静静地聆听，是对他人的尊重，也是内心谦虚的表现。你若爱他，就多聆听！

2. 说话，不要指责

不要养成指责他人的习惯，尤其是在尚未弄清事情原委之前。很多人做错事情后，更渴望得到接纳，而不是指责。就像你在犯过错误之后，所渴望的一样。你若爱他，就不要指责！

3. 给予，不要保留

面对别人的恳求，不要拒绝。能帮助别人的时候，不要迟疑。你今天帮了别人，明天别人也会帮你。

4. 祈祷，不要停止

爱一个人，不仅仅只是给他一点东西。爱与不爱，并不是做给外人看的，而是做给自己的心看。请你常常在心里为他祈祷，不要停止。因为你真的爱他，就会让他先住进你的心里。爱他，就时时为他祈祷！

5. 回答，不要争执

人与人的相处，在于和睦，而不在于争执。家庭里面的人们，常常为了证明自己有理，而不断地为自己辩护，当每个人都在想着证明自己是正确的时候，争吵就不可避免。到最后，争论并没有带来和睦，反而使隔阂越来越大。你若爱他，就不要争执！

6. 分享，不要假装

如果你真的在乎一个人，那么把最真实的自己与他分享。不要总是戴着虚假的面具，装出一副迎合他的样子。假装，并不会让对方对你的喜欢增加一分，反而会使他在时间的流逝中，慢慢失去对你的信任。做最真实的自己，坚守来自天主的真理。你若爱他，就不要假装！

7. 享受，不要抱怨

人在生活中，常常会陷入抱怨的旋涡。妻子抱怨丈夫，父母抱怨孩子，学生抱怨老师，老板抱怨下属。每一个人总觉得对方亏欠了自己，每一个人都觉得自己受尽了委屈。但很少有人会在抱怨的同时，扪心自问：我是否也会成为别人抱怨的对象？我是否也曾亏欠过别人，让别人受尽委屈？抱怨，并不能解决事情，只会让原本微小的事情越变越大。抱怨可以让你一时解气，但最终会使你的气量越变越小，自己把自己孤立出别人的世界。你若爱他，就停止抱怨！

8. 信任，不要动摇

很多时候，我们失去一个自己所爱的人，并不是谁把他夺走了，而是我们一步步将他推走了。推走，不是因为我们不珍惜，而是因为我们太珍惜。太珍惜，就总想把他抓在自己的手里。慢慢地，干涉多了，自由少了；专横多了，信任少了；隐藏多了，交流少了。爱，是信任中的责任，而不是猜疑中的束缚。

9. 原谅，不要惩罚

不是别人做错了事情，就一定要去惩罚。你是为了他的成长，而不是为了让他难堪。有时候宽恕的力量胜过惩罚，柔软的力量强过坚硬。当你年老时，牙齿已经掉落，舌头却依旧健康。不要把别人的犯错，化为自己内心报复的机会。爱他，就原谅，不要惩罚。

10. 承诺，不要忘记

说过的话，总不要忘记。做不到就不要轻易承诺，爱你的人，不在乎你给他什么东西，却在乎你兑现诺言这个行为。爱一个人，就不要让他对你的盼望落空，多次的等待看不到结果，会让他以为在你心里已经没有了位置。爱他，就承诺，不要忘记。